Fact Sheet

Payments: Evolution und Zukunft

Deutsche Payment

Makrotrends

1. **Inklusion**
   - Breite Inklusion von Konsument:innen und Händlern (insb. Asien, Afrika, Latein Amerika)
2. **Digitale Währungen**
   - Zunehmende Bedeutung von digitalen und Kryptowährungen
3. **Digital Wallets**
   - Mobile / QR-Code-Zahlungen, Apps und Open Banking steigern Nutzung digitaler Wallets
4. **Grenzüberschreitende Zahlungen**
   - Globale Zahlungsstandardisierung, globale Lösungen auf Basis von Kryptowährungen und Digital Wallets
5. **Finanzkriminalität**
   - organisiertes Fraud-as-a-Service, ganzheitlicher Schutz von Ökosystemen notwendig

Payments 4.x

Payments als Kundenerlebnis (**Customer Experience; CX**): eingebettet, unsichtbar, reibungslos Netzwerkeffekte, Kostenreduktion, Datenfokus/-effizienz, geteilte Infrastrukturen, Embedded Finance

Payments 4.0

Personalisierung von Payments, Investments in Innovationen als Differenzierungsstrategie

Payments 3.0

PSD2 /Open Banking, neue Marktteilnehmer, Fokus auf Transaktionsdaten

Payments 2.0

Payments als Schwerpunkt-bereich zur Differenzierung durch Technologieinvestments

Payments 1.0

Payments als nichtdifferenzierte Funktion, die inhouse abgewickelt werden

Kundenpräferenzen

- Radikaler Wechsel zu digitalen Zahlungsmethoden
- hyperpersonalisierte digitale Zahlungen für Ende-zu-Ende-Zahlungserlebnisse
- e-/m-Commerce als primäre Shoppingkanäle

Unternehmensfokus

- digitale Zahlungslösungen zur besseren finanziellen Inklusion (z.B. KMU)
- Oberflächen, die mehrere Zahlungsmethoden integrieren
- Cloud-, API-/plattformbasierte Echtzeitzahlungen zur CX-Optimierung

Quellen

Capgemini Research Institute (2022). World Payment Report 2021.
PwC (2022). Navigating the payments matrix. Charting a course amid evolution and revolution. Payments 2025 & beyond.